

Diesner

Konfliktgespräche in der Apotheke

Fach-Hörbuch CD

Konflikte meistern mit Fingerspitzengefühl. Hören Sie, wie Sie auch schwierige Kunden in der Apotheke erfolgreich beraten können! Typische Konfliktsituationen und Fallstricke in der Apotheke werden analysiert und Verbesserungen aufgezeigt: Mit drei Grundregeln kritische Situationen erfolgreich meistern Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen und vermeiden Sicher und kompetent: Ob am Telefon oder im HV Diskussionen mit schwierigen Kunden? Für Sie ab jetzt kein Problem mehr! Hörprobe (7 Min.) Sie hören Ausschnitte aus den Grundregeln der Kommunikation (Track 1), Konfliktvermeidung bei Nachlieferung (Track 6) und Arzneimittelabgabe bei Rabattverträgen (Track 7). Lernen + Punkten - sammeln Sie einen Fortbildungspunkt! Sie möchten online "Punkte sammeln"? Hier geht es direkt zum Lernen und Punkten Inhalt 1. Grundregeln der Kommunikation 2. Verschreibungspflichtiges Arzneimittel ohne Rezept 3. Analyse des Gesprächs mit Prof. Bräunig 4. Telefonat mit einer Arztpraxis 5. Ein Arzneimittel ist nicht lieferbar 6. Konfliktvermeidung bei Nachlieferung 7. Arzneimittelabgabe bei Rabattverträgen 8. Rückgabe von Arzneimitteln 9. PKA füllt im HV auf 10. Strategien bei Preisdiskussionen 11. Stammkunde – Rabatte – Kundenkarte 12. Kommunikation mit einem unentschlossenen Kunden 13. Worst case: Abgabe eines falschen Arzneimittels
Gesamtlaufzeit: ca. 70 Minuten



18,00 €

16,82 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783769251203

Medium: Sonstiges

ISBN: 978-3-7692-5120-3

Verlag: Deutscher Apotheker Verlag

Erscheinungstermin: 02.06.2010

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2010

Produktform: CD-Audio

Gewicht: 88 g

Format (B x H): 124 x 142 mm

